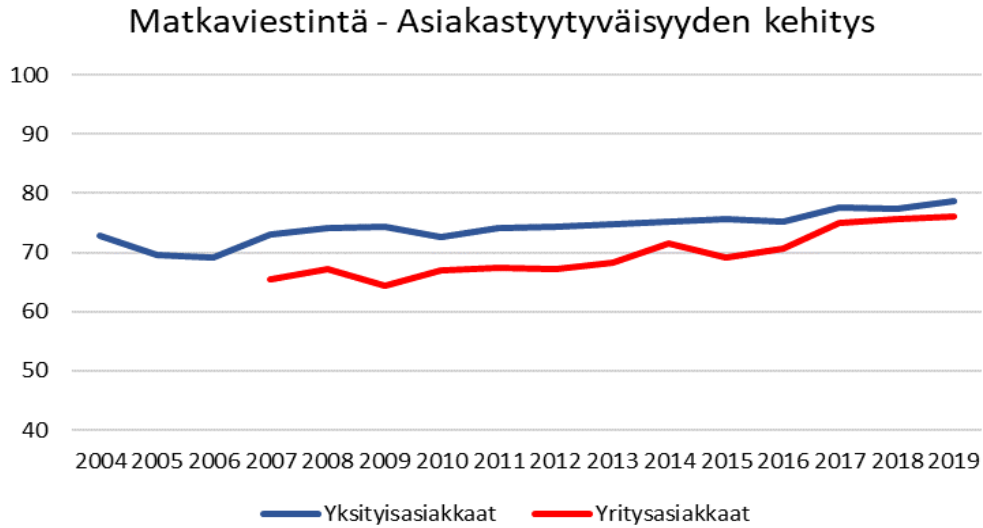


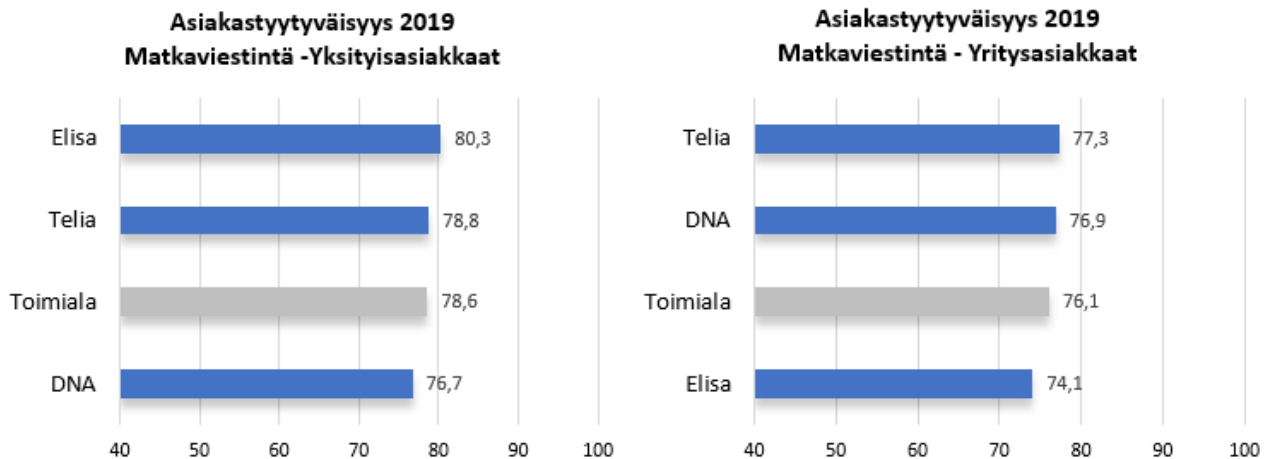
Asiakastyytyväisyys on systemaattisen asiakaspalvelun tulosta

Matkapuhelinoperaattoreiden asiakastyytyväisyys jatkaa nousuaan. Toimialan asiakastyytyväisyys on noussut aina vuodesta 2015 alkaen, vaikka erot eri operaattoreiden kesken ovat pieniä.



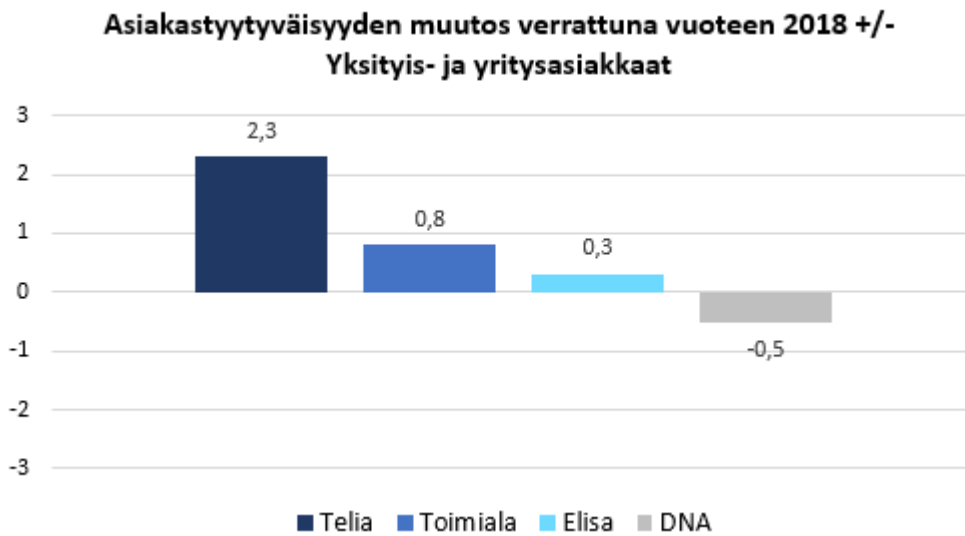
Yksityispuolen asiakastyytyväisyyden kärjessä on Elisa, yritysasiakkaiden kärjessä puolestaan Telia, molemmat nostaen asiakastyytyväisyyttä noin kolme indekspistettä viime vuodesta.

”Toimiala kokonaisuutena parantaa vähitellen asiakasarvioitaan. Toisaalta taas toimiala on suhteellisen herkkä häiriöille sekä virheille, jotka vaikuttavat suoraan asiakastyytyväisyyteen”, sanoo Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland.



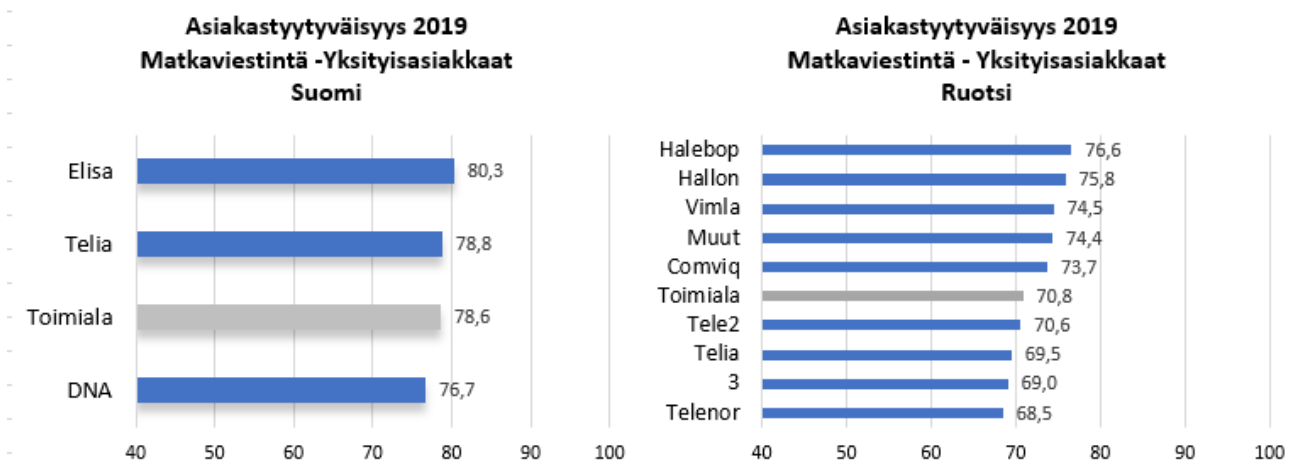
Kokonaisuutena Telia on ainoa, jonka asiakastyytyväisyys ei ole laskenut yritysasiakkaiden, tai yksityisasiakkaiden puolella. DNA:n ja Elisan asiakastyytyväisyys on kokonaisuutena pysytellyt hyvin samalla tasolla viime vuoteen verrattuna.

”Asiakastyytyväisyys ei ole sattumaa, vaan se on systemaattisen asiakaspalvelun tulosta”, lisää Laitinen.

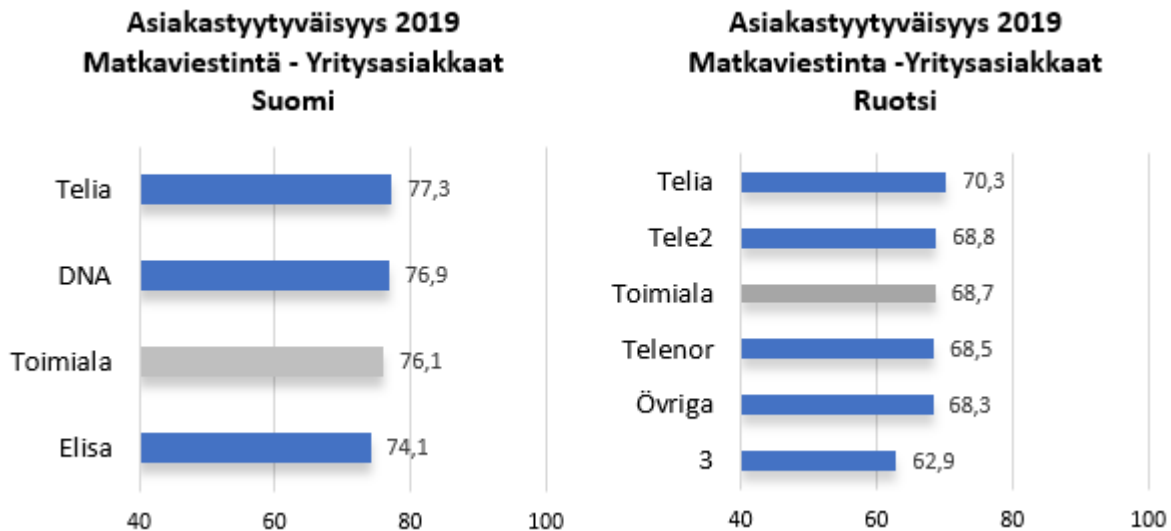


Vertailua naapurimaahan

Asiakastyytyväisyys on Suomessa Ruotsia korkeammalla muiden toimialojen tapaan myös matkaviestinnässä. DNA:n ollessa Suomessa yksityisasiakaspuolella viimeisenä, 76,7 indeksipisteellä, asettuu Telenor Ruotsissa vastaavasti asiakastyytyväisyydessä viimeiseksi 68,5 indeksipisteellä. Asiakastyytyväisyyden indeksipisteiden erotus DNA:n ja Telenorin välillä on 8,2.



Yritysassiakaspuolella taas Telia on noussut asiakastyytyväisyyden kärkeen sekä Suomessa että Ruotsissa. Ruotsissa Telia on pysytellyt indeksipisteiden kärjessä jo aiempina vuosina.



Televiestinnän trendi eroaa muista aloista

Monella toimialalla on ollut nähtävillä trendi, että asiakkaat siirtyvät yhdestä toimittajasta useampaan toimittajaan. Televiestinnän trendi on päinvastainen. Myös alan suuntaus on siirtymässä tähän suuntaan, jossa yritykset ovat ns. täyden palvelun toimittajia. ”Tämä nähdään myös asiakastyytyväisyydessä, tyytyväisimpiä ovat ne, jotka ovat ostaneet operaattorilta myös muita palveluja, kuten laajakaistan tai maksu-tv:n”, lisää Laitinen.

Valitukset

Valitusten määrä pysyttelee edelleen suhteellisen korkealla tasolla, jopa nousten hieman yksityisasiakkaiden keskuudessa. Aihetta löytäneiden, mutta valittamatta jättäneiden kohdalla näkyy myös operaattorikohtaisia eroja.

Toimiala		Onko sinulla ollut aihetta valittaa tai tehdä valitusta 'operattori':lle ja oletko valittanut jonnekin?		
Sektori	Kyllä	Kyllä, olisi ollut aihetta, mutta emme valittaneet	Ei	EOS
Yksityisasiakkaat	14%	4%	81%	1%
Yritysassiakkaat	22%	6%	72%	1%

Yritysassiakkaiden prosentit summautuvat yli 100% pyöristysten vuoksi

Tietoa tutkimuksesta

EPSI Rating Finland haastatteli Matkaviestintä 2019 -tutkimukseen 815 Suomessa asuvaa yli 18 vuotiasta yksityisasiakasta sekä yritysasiakasta. Puhelinhaastattelut tehtiin syys-lokakuun aikana 2019. Indeksi tuotetaan asteikolla 0 – 100, jossa 75 ja yli on erittäin tyytyväinen, 60–75 tyytyväinen ja 0-60 tyytymätön.

Asiakastyytyväisyyden virhemarginaalit ovat yleisesti välillä n. 3 indeksipistettä.

Muita toimijoita ei ole esitetty pienten otantamäärien vuoksi.

Lisätietoa tutkimuksesta:

Heidi Laitinen, maajohtaja, +358 50 4068 796, heidi.laitinen@epsi-finland.org